

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SUI CONTRATTI E SERVIZI A DISTANZA

(Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206)

AVVERTENZA PRELIMINARE: la presente ha valore di informativa precontrattuale e contiene alcune importanti indicazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti da Banca Popolare di Milano S.c. a r.l. Ulteriori informazioni a disposizione del Cliente in relazione ai servizi a distanza sono contenute nella modulistica contrattuale e nella documentazione di trasparenza della Banca (di seguito definita "Documentazione BPM") sempre disponibile e conoscibile dal pubblico mediante accesso al Sito (come di seguito definito) e su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della stessa per tutta la durata dei rapporti che il cliente è interessato a concludere. Invitiamo, pertanto, il Cliente a leggere la presente unitamente a tutta la Documentazione BPM prima di risultare vincolato da un contratto o da una qualsiasi offerta di BPM che comporti l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

DEFINIZIONI

Cliente: qualunque persona fisica interessata ad usufruire dei Servizi per fini estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

Contratti: qualunque contratto avente ad oggetto i Servizi, concluso nell'ambito di un sistema di comunicazione a distanza organizzato da BPM che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più Tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.

BPM o Banca: Banca Popolare di Milano S.c. a r.l.

Decreto: il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206, (Codice del Consumo) Parte III, Titolo II, Capo I, Sezione IV-bis di attuazione della Direttiva 2002/65/CE in materia di commercializzazione a distanza dei servizi finanziari ai consumatori.

Documentazione Legale: la documentazione pre-contrattuale e contrattuale relativa ai Servizi. La Documentazione Legale è composta dai seguenti documenti i Principali diritti del Cliente, i Fogli Informativi, i Documenti di Sintesi, la Guida al conto corrente, le Condizioni generali di conto corrente e dei servizi associati, il Modulo di richiesta e la presente Informativa precontrattuale sui contratti e servizi a distanza.

Servizi: sono i servizi e le attività di natura bancaria prestati da BPM ai propri Clienti.

Sistema di identificazione: il sistema composto dalla password e dal nome utente, nonché dagli altri codici (numerici statici o dinamici) che permettono alla Banca di identificare il Cliente e consentono a quest'ultimo l'accesso e l'utilizzo dei Servizi.

Sito: l'insieme delle pagine web, in titolarità di BPM, che supportano il Servizio Webank disponibili sulla rete Internet all'URL (dominio) www.webank.it

Tecniche di comunicazione a distanza: qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea di BPM e del Cliente, possa impiegarsi per concludere e disporre dei Contratti (ad esempio la rete Internet, la rete telefonica fissa e quella mobile, ecc.).

INFORMAZIONI

Per le informazioni previste dal Decreto che non sono contenute nella presente si rinvia alla Documentazione Legale ed ai documenti che la compongono secondo quanto meglio specificato nella definizione sopra. **Prima della conclusione dei Contratti La invitiamo, pertanto, a prendere visione della Documentazione Legale , peraltro sempre aggiornata, disponibile e conoscibile sul Sito.**

Si avvisa il pubblico che la Banca si avvale del Sito, non solo per rendere possibile l'accesso ai Servizi, ma anche come luogo ove il Cliente può ricevere le comunicazioni della Banca anche mediante l'elezione di domicilio speciale della corrispondenza nell'ambito degli stessi Servizi. Di conseguenza, ciascun Cliente eleggerà domicilio speciale a tal fine. Il Sito sarà, inoltre, luogo di costante pubblicazione e conoscibilità di tutta la Documentazione Legale , incluse le condizioni generali dei Contratti, nonché delle eventuali successive modificazioni e/o integrazioni. Il Cliente viene da subito avvisato che egli è tenuto a valutare l'adeguatezza degli strumenti informatici a propria disposizione (es. personal computer, supporti durevoli, stampanti, ecc.), in quanto tutta la Documentazione Legale potrà essere acquisita dal Cliente su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della stessa per tutta la durata dei rapporti che il Cliente è interessato a concludere. In particolare la contrattualistica potrà fare riferimento a norme generali e condizioni contrattuali ed economiche per specifico rimando al Sito, con conseguente opponibilità delle stesse alla Clientela, in ragione delle suddette caratteristiche di costante pubblicazione e conoscibilità. Peraltro, come prassi costante del settore nell'ambito dei rapporti a distanza attraverso la rete Internet, alcune scelte (c.d. opzioni) anche di natura contrattuale, potranno essere sottoposte alla Clientela ed acquisite dalla Banca mediante registrazione elettronica [es. *do il consenso/nego il consenso*].

Informazioni relative a BPM e ai Servizi

BPM è una banca capogruppo del gruppo bancario Banca Popolare di Milano, che presta ai propri Clienti servizi di natura bancaria, finanziaria e di investimento (già definiti come i "Servizi").

BPM è autorizzata all'esercizio della propria attività dalla Banca d'Italia, via Nazionale n. 91 Roma (www.bancaditalia.it) ed è iscritta nell'albo delle banche al n. 05584.8.

BPM ha sede in Milano, Piazza Meda, n. 4 e può essere contattata dai Clienti che usufruiscono delle Tecniche di comunicazione a distanza ai seguenti recapiti:

Tel. Numero Verde 800.880.088
Fax: 0243450791
Mail: bponline@bpm.it

BPM per comunicare con i propri Clienti, ricevere le disposizioni operative impartite dai medesimi e confermarle, si avvale del Sito, della posta ordinaria, dell'Agenzia di riferimento, della posta elettronica, del telefono e/o di altre tecniche di comunicazione a distanza.

Ciò posto, la Banca avverte espressamente il Cliente che, in mancanza di opposizione manifestata per iscritto, assumerà che la volontà del cliente sia quella: (i) di ricevere tutte le informazioni inerenti i contratti e l'esecuzione degli stessi a distanza su un supporto duraturo cartaceo o anche non cartaceo; (ii) di ricevere qualsiasi informazione inerente il contratto e la sua esecuzione nel Sito o ad uno dei suoi recapiti utilizzati nei rapporti con la Banca, ivi compresi gli indirizzi di posta elettronica (iii) di essere contattato dalla Banca attraverso qualsiasi tecnica di comunicazione a distanza, comprese quelle che consentono una comunicazione individuale tra le parti.

Il Cliente, in qualsiasi momento nel corso dell'esecuzione dei Servizi, ha diritto:

- (i) di opporsi all'utilizzo delle tecniche di comunicazione a distanza. In tal caso BPM, poiché i Servizi si contraddistinguono per essere svolti attraverso tecniche di comunicazione a distanza, si riserva di recedere dal rapporto con il Cliente;
- (ii) di ricevere i contratti e la Documentazione Legale su supporto cartaceo;
- (iii) di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa.

Il Cliente può esercitare i propri diritti inviando un'apposita richiesta ai seguenti recapiti: Tel. Numero Verde 800.880.088; Fax: 0243450791; o raccomandata a.r. all'apposito indirizzo indicato sul Sito.

La Documentazione Legale fornisce una rappresentazione esauriente delle caratteristiche specifiche di ciascuno dei Servizi, dei relativi costi a carico del Cliente e delle modalità di pagamento e di esecuzione.

In ogni caso, si ritiene opportuno ricordare che la Banca rende possibile l'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza in relazione ai soli Servizi che lo contemplano nella Documentazione Legale. Si consente, in particolare, di aprire e chiudere contratti bancari di conto corrente e dei servizi ad esso associati.

Diritto di recesso

Il Cliente ha **diritto di esercitare il recesso dai Contratti stipulati a distanza ovvero offerti fuori sede con BPM** entro il termine di 14 giorni dalla loro conclusione senza l'addebito di alcuna penale e senza la necessità di indicarne la motivazione. Nello stesso termine di 14 giorni è sospesa l'efficacia dei contratti relativi ai servizi di investimento.

Il diritto di recesso può essere esercitato, nel suddetto termine, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

Banca Popolare di Milano
Servizio Webank
Via Massaua, 4
20146 Milano

Il diritto di recesso non si applica:

- ai Servizi, diversi dal servizio di gestione su base individuale di portafogli di investimento se gli investimenti non sono stati già avviati, il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che BPM non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso;
- ai Contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del Cliente prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di un principio di esecuzione, il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del Servizio effettivamente prestato da BPM alle condizioni economiche previste nella Documentazione Legale. In tal caso le eventuali operazioni effettuate dal Cliente sino al ricevimento della comunicazione con la quale si esercita il recesso si intenderanno validi ed efficaci nei suoi confronti.

Nei casi di mancato esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente i Contratti saranno eseguiti alle condizioni e secondo i termini indicati negli stessi e nella Documentazione Legale.

I termini di durata minima dei Contratti, le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi, e l'importo delle eventuali penali sono indicati nella Documentazione Legale e nei medesimi Contratti.

Informazioni sui rischi

L'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario, finanziario e di investimento determina un innalzamento del livello di rischio operativo. E' un fatto notorio che la mancanza di contatto personale può indurre il Cliente a scelte non del tutto ponderate. Inoltre va considerato che l'operatività a distanza determina il rischio di eccessiva movimentazione giornaliera ed una potenziale combinazione di prodotti e servizi che, nell'insieme, presentano un livello di rischio più elevato rispetto alle singole componenti (ad es. associazione di "trading online" e servizi di finanziamento).

Va altresì evidenziato che tutti i servizi a distanza presentano un più elevato rischio di sicurezza delle operazioni (es. a causa di *hacker*, illecita appropriazione di chiavi di sicurezza e/o dati, ecc.). Pertanto, poiché il Cliente verrà identificato dalla Banca esclusivamente mediante la verifica del Sistema di Identificazione, lo stesso è tenuto a mantenere segreti tutti i codici riservati i quali, nell'interesse del medesimo Cliente, non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento. L'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza comporta, infatti, la responsabilità del Cliente per l'utilizzo, comunque e da chiunque effettuato, dei Servizi per tutte le operazioni eseguite, tramite il proprio Sistema di Identificazione. Il Cliente, dunque, è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del Sistema di Identificazione nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo illegittimo, anche ad opera di terzi, e/o dallo smarrimento o sottrazione del Sistema di Identificazione stesso. In ogni caso in materia di sicurezza il Cliente potrà consultare l'apposita sezione dedicata alla Sicurezza presente sul Sito.

Dal momento che l'utilizzo di strumenti di pagamento online può esporre al rischio di frodi, il Cliente è informato che è suo onere utilizzare i più sofisticati accorgimenti tecnologici al fine di evitare che ciò si verifichi. Qualora il Cliente scelga di non sfruttare i servizi offerti dalla Banca a presidio di una maggiore sicurezza, il Cliente non può poi addossare alla Banca le conseguenze negative derivanti da operazioni fraudolentemente effettuate da terzi, adducendo la mancata adozione da parte della Banca di tutte le precauzioni necessarie. Analogamente il Cliente non può addossare alla Banca le conseguenze negative derivanti da operazioni fraudolentemente effettuate da terzi nel caso in cui la Banca abbia segnalato al Cliente il venir meno di un presidio di sicurezza (ad esempio disattivazione del Servizio SMS-alert) ed il Cliente non si sia attivato prontamente per riattivarlo a tutela della propria operatività online, ovvero in caso di comportamento negligente da parte dello stesso Cliente (ad esempio consegna di chiavi di sicurezza a terzi o mancata tempestiva denuncia alle Autorità Competenti).

Tenuto conto delle caratteristiche sopra descritte, il Cliente deve considerare che la Banca potrà sempre produrre, come prova dei Contratti conclusi, delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata tramite le Tecniche di comunicazione a distanza, le scritture registrate sui propri libri e le relative contabili indirizzate al Cliente, nonché eventuali ulteriori mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure (informatiche, telefoniche, ecc.) utilizzate per il funzionamento delle Tecniche di comunicazione a distanza (ivi incluse le comunicazioni trasmesse a mezzo posta elettronica ordinaria).

Considerata, inoltre, la complessità e la continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle Tecniche di comunicazione a distanza si deve tenere conto che sussiste una elevata probabilità che i servizi prestati attraverso di esse possano subire interruzioni o sospensioni, e ciò anche senza preavviso del Cliente. Ad esempio, onde consentire la verifica della sicurezza, nonché di ogni altro aspetto connesso con l'efficienza e la regolarità delle Tecniche di comunicazione a distanza e del Sistema di Identificazione, il Cliente accetta che la Banca possa, in ogni momento, sospendere a campione le Tecniche di comunicazione a distanza, anche in corso di operazione, e rimettere la prosecuzione delle stesse al ricevimento delle conferme del caso.

Ne consegue che **la fruizione dei Servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che questa inevitabilmente comporta.**

Legge applicabile e lingua delle comunicazioni

Ai rapporti tra BPM ed i Clienti relativi ai Contratti è applicabile la legge italiana. Nei Contratti, nella Documentazione Legale, nell'utilizzo dei Servizi e nelle relative comunicazioni BPM utilizza la lingua italiana.

Informazioni relative alle procedure di reclamo/ricorso

Nel caso in cui sorga una controversia tra la Banca e il Cliente, quest'ultimo prima di adire all'autorità giudiziaria deve, pena l'improcedibilità della relativa domanda, avvalersi dei seguenti strumenti di risoluzione delle controversie.

In particolare, il Cliente può presentare un **reclamo** alla Banca:

A. per lettera raccomandata A/R, indirizzandola a:

Ufficio Reclami BPM
Piazza F. Meda 4
20121 Milano

B. per via telematica, indirizzando un messaggio di posta elettronica al seguente indirizzo:

reclami@webank.it

La Banca deve rispondere entro 30 giorni. Qualora il Cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta, il Cliente può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per le controversie relative alle operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'ABF il Cliente può:

- consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it
- recarsi presso le Filiali della Banca d'Italia
- rivolgersi direttamente alla Banca

Il Cliente, in alternativa al ricorso all'ABF, può attivare una **procedura di mediazione ai sensi dell'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010**.

La procedura di mediazione può essere esperita, singolarmente dal Cliente o in forma congiunta con la Banca, innanzi al **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it). Resta impregiudicata la facoltà del Cliente di ricorrere all'**Autorità Giudiziaria**. Ai fini dell'esperimento della procedura di mediazione, la Banca ed il Cliente possono concordare di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario o dall'ABF purché iscritto nell'apposito registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 28/2010.

Indipendentemente dalla presentazione di un reclamo alla Banca o dalle procedure di mediazione sopra descritte, il Cliente, per istanze afferenti il riesame degli iter di concessione del credito, può rivolgersi alla Prefettura territoriale competente utilizzando i moduli che potrà scaricare dai siti www.interno.it e www.tesoro.it ed inviare alla Prefettura territoriale competente a mezzo raccomandata o a mezzo posta elettronica. In particolare si informa il Cliente che può rivolgersi, ai sensi dell'art. 27-bis, comma 1- quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, al Prefetto affinché questo segnali all'Arbitro Bancario Finanziario, espletata la procedura di legge, specifiche problematiche relative ai comportamenti della Banca in sede di valutazione del merito di credito del Cliente (es. mancata erogazione, mancato incremento o revoca di un finanziamento, inasprimento delle condizioni applicate). A tal fine il Cliente deve presentare istanza al prefetto secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione degli Interni. Rimane fermo il diritto del Cliente di adire direttamente l'ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

Il Cliente, le associazioni che lo rappresentano e le altre parti interessate possono presentare **esposti alla Banca d'Italia**, impregiudicato il loro diritto di adire la competente Autorità Giudiziaria, di presentare reclami e di attivare la procedura di mediazione di cui ai precedenti commi.

Ulteriori informazioni in merito alle procedure di reclamo, alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie e alla procedura di mediazione sono pubblicate sul Sito.